

收款和居民水服务终止政策  
阿拉梅达郡[Alameda County]水区

**参考：**

第 998 号参议院法案：《居民水服务的中止》

《健康和安全法典》第 116900 节等

《加州政府法典》第 60370 节等

《加州公用事业法典》第 10001 节等

**目的/背景：**

本《收款和居民水服务终止政策》（《政策》）是阿拉梅达郡[Alameda County]水区（区）为收取拖欠账款，包括通知、费用分配和服务中止的行政行为的综述。本政策将在区网站上对于公众可用，并且在所有区水费单、滞纳金通知、书面断开通知和终止通知上将包括提到本政策的参考。可以致电(510) 668-4200 联系区讨论避免根据本政策的条款由于不付款而中止水服务的选项。

本政策将以英文、西班牙文、中文、他加禄文、越南文、朝鲜文和服务区中的居民的至少 10%说的任何其他语言张贴在区的网站上。

**居民水服务的付款**

要求从区收到水服务的每个人在邮寄账单之后的 21 天内为该服务付款。除了法规所禁止的，区将有权利为未能做出完全及时的付款中止水服务。区将不为未付款中止居民服务，直到标的账户欠费至少 60 个公历日。

**收款政策：**

与《加州政府法典》第 60370 – 60375.5 节和第 998 号参议院法案一致，于 2020 年 1 月 1 日生效，阿拉梅达郡[Alameda County]水区收取拖欠账款的标准和方法如下：

拖欠账款：

拖欠账款以后确定为出具水费单之后 21 天结束前仍未支付的任何账款（并且没有做出付款安排或建立起可供选择的付款计划）。以下规则适用于拖欠账款的收取：

1. 小余额账款：

25 美元或更少的任何拖欠余额可以转入和加到下一结算期，不用评估出滞纳金或招致进一步收款行动，并且为本政策目的将不被认作为拖欠。

2. 滞纳金：

如果在出具账单后的第 28 天结束前没有收到账单付款，如在《费率和收费表》中所规定的，将为账户评估出滞纳金。将在账单上突出显示到期日和滞纳金。滞纳金通知也将包括如何就账单做出争议的信息。

3. 滞纳金免除：

应客户请求，如果有情有可原的情况并且在之前的 12 个月中客户没有就拖欠付款评估出滞纳金，区将免除滞纳金。

4. 付款安排：

不能支付水服务或根据区的《费率和收费表》或本政策评估的任何其他费用的任何客户在正常付款期内可以请求付款安排以避免服务中断。区将为尚未有付款安排或分期偿还计划的任何客户提供本政策中指定的付款安排或分期偿还计划。

延伸至下一结算期的付款安排被认作是分期偿还计划，必须是书面的，并且由客户确认。分期偿还计划将在客户定义的时期内分期偿还未支付的余额，从分期偿还协议的日期起不超过 12 个月。分期偿还的付款可以与客户未来的定期账单相结合并按照其到期日。客户必须符合分期偿还计划的条款，并且随着每个后继结算期中的费用增加保持最新。当依照分期偿还计划支付拖欠费用时，客户不可以请求任何后继未支付费用的进一步分期偿还。

订立并遵守分期偿还或付款安排计划的客户不应被认作是拖欠的。未能符合分期偿还或付款安排计划将导致客户被认作是拖欠的。一旦账款拖欠 60 天，那么客户会受到断开，为任何新的拖欠余额将没有额外的安排或延期可用，并且将不向客户提供未来可供选择的付款安排，直到支付了拖欠的余额。断开前不少于七（7）个工作日，区将做出有诚意的努力通过电话、邮件或电子邮件通知联系客户告知即将到来的断开。另外，在服务中断前不少于 5 个工作日，将通过送达到客户房屋的门把

挂牌方式提供最终的断开通知。

5. 通知:

根据法律要求，区将通知客户账款仍然到期未付，进一步收款行动即将到来。通知方式将是电话、邮件或在客户房屋的通知。区对于客户没有保持最新的电话、邮件或电子邮件联系信息不负责任。

6. 书面断开通知:

区不应为未付款断开水服务，直到客户付款拖欠至少 60 个公历日。区将在为未付款断开水服务前至少 7 个工作日做出合理有诚意的努力书面联系客户。将把书面断开通知邮寄到账户上指定的邮寄地址。书面断开通知将包括：

- 客户的姓名和地址
- 到期未付的金额
- 在其之前要求付款或付款安排的日期以避免断开服务
- 申请分期偿还计划的过程和程序的描述
- 对账单做出争议或申诉的过程的描述
- 区电话号码和到区的书面收款政策的网页链接

a. 给单独计量的住宅中的住宅租户/住户的通知:

当水服务账户拖欠时并且受关闭水服务前至少 10 天断开的限制，区将做出合理有诚意的努力通过书面通知方式通知住户。书面通知将告知租户/住户他们有权利不用被要求支付拖欠账户上到期应付的金额即成为区的客户，只要他们愿意为在该地址的水服务的后继收费承担经济责任。为了让租户/住户不为拖欠金额被收费，租户/住户必须提供租赁协议或租金支付证明形式的租赁验证，并且验证拖欠账户持有者是房东、房地产经理或该房产的其他代理

b. 给通过主表服务的多单元复合体中的租户/住户的通知:

当水服务账户拖欠时并且受关闭水服务前至少 15 天断开的限制，区将做出合理有诚意的努力通过书面通知方式通知住户。书面通知将告知租户/住户他们有权利不用被要求支付拖欠账户上到期应付的金额即成为区的

客户，只要他们愿意为在主表服务的地址的水服务的后继收费承担经济责任。如果一个或更多住户愿意并且能够为水服务的后继收费承担责任达区的满意，或者如果有对于区合法可用的物理方式有选择地终止对于没有满足服务要求的住户的服务，区将使服务对于满足那些要求的住户可用。

如果书面断开通知被作为不可送达通过邮寄退回，区将做出合理有诚意的努力通过电话联系客户，访问住宅，并留下为未付款的中止通知。

7. 终止通知:

如在本政策中所述，区将在为未付款断开水服务前做出合理有诚意的努力通知客户。最后的通知方式将是以在中止服务前不少于 5 个工作日送达客户房屋的门把挂牌形式。如在《费率和收费表》中所规定的，为任何该通知将对账户收取一个费用。

8. 断开截止时间:

区必须在书面断开通知上注明的日期的晚上 11:59 前收到所有拖欠水服务收费和相关费用。

9. 水服务的断开:

区将通过锁闭或关闭表断开水服务。如在《费率和收费表》中所规定的，无论表是否被物理关闭，将向客户收取一个费用以重新建立起服务。

10. 服务的重新建立:

为了继续为未付款被断开的服务，如在《费率和收费表》中所规定的，客户必须支付一个重新建立费用。区将在可行的范围内尽快重新连接服务，但是至少将在支付了可归因于服务终止的任何过期未付的金额和拖欠费用后的下一个正常工作日结束前恢复服务。如果由非区工作人员的任何人或未经区授权打开水服务，可能会有罚款或额外收费或费用。作为未经授权的服务恢复的结果发生的任何损害是客户的责任。

11. 工作时间外服务的重新建立:

对于周一到周五下午 4:00 后、周末或节假日恢复的服务, 如在《费率和收费表》中所规定的, 将收取工作时间外重新建立费用。在正常工作时间外将不恢复服务, 除非通知了客户工作时间外重新建立费用, 并且客户签署了协议承认该费用并同意支付标的费用。

12. 退回付款的處理的通知:

如在《费率和收费表》中所规定的, 水服务或其他收费的退回付款将被评估一个费用。另外, 如果一个账户上有退回付款, 该账户将被退回到区的拖欠过程, 就像没有做出尝试支付到期余额一样。区将做出合理有诚意的努力通过电话、邮件或电子邮件通知客户退回项目和账户的拖欠状态。区可能要求一个在过去 12 个月内有退回付款的账户上的所有未来付款以现金或被证明的资金做出。

13. 之前断开的服务的退回付款:

如果客户用非流通支票或有争议的信用卡作为付款恢复为未付款之前断开的水服务并且区恢复服务, 区可以立即断开服务, 不用提供进一步通知。在使用非流通支票或欺诈信用卡为受中止的水收费付款的情况下, 将不给出终止通知。

出具非流通支票或有争议的信用卡作为付款以恢复为未付款被关闭的服务的任何客户将被要求支付现金或被证明的资金以恢复未来服务断开, 时期为自退回付款日期起 12 个月。

14. 有争议的帐单:

所有区帐单、滞纳金通知和书面断开通知应当包括关于客户可以如何对其帐单做出争议或关于帐单中所述的服务或收费请求调查的信息。对其帐单做出争议或关于帐单中所述的服务或收费请求调查的客户必须向区的客服部门提交书面声明, 详细描述争议或调查的根据。必须在区邮寄催还/滞纳金通知日期后十 (10) 个公历日内提交书面声明。区将评估客户提供的信息并调查该事件。财务经理或被指派者经与总经理或被指派者磋商, 应当基于所有信息做出决定, 并且应当有权力以公平公正的方式调整到期金额, 如果适当。

如果客户不同意，客户可以在财务经理的决定的十（10）个公历日内就决定向董事会做出书面申诉。董事会将审查记录，在其下一次定期的董事会会议做出决定。董事会的决定应当是最终的。

如果客户对水费单做出争议，并且在上述时间框架内提供书面抗议或关于服务或收费请求调查，当申诉待定时，区将不为未付款断开水服务。

15.. 针对自住单户住宅账户水费及其他服务费逾期和未支付的财产税名册征收：

凡自住单户住宅账户的水费及其他服务费逾期和未支付超过六十（60）天的，将转交至阿拉梅达县评估员办公室（Alameda County Assessor's Office），每年在财产税名册上对其征收费用。为避免水费及其他服务费的逾期和未支付金额被列入财产税名册，所有费用必须在每年6月30日前支付到该账户。此流程是该政策中其他流程的补充，若全年水费未支付，此类账户仍将面临拖欠罚款，包括暂停服务。